



Mettre en place un processus d'accueil



Guide d'apprentissage



Table des matières

Mise en contexte	<u>3</u>
Utilisation et diffusion	<u>3</u>
À lire avant de commencer	<u>4</u>
Objectif de la formation et objectifs pédagogiques	<u>5</u>
Contenu	<u>5</u>
Déroulement de l'atelier : accueil et objectif du jour, brise glace "La pièce manquante", cartographier le parcours actuel	<u>6-7</u>
Déroulement de l'atelier : co-construire le processus idéal	<u>7 8</u>
Déroulement de l'atelier : élaborer la charte d'accueil	<u>9-10-11</u>
Déroulement de l'atelier : transformer la charte en actions concrètes	<u>12</u>
Déroulement de l'atelier : engagement et clôture	<u>13</u>
Auto-évaluation	<u>14</u>
Notes	<u>15</u>
Pour aller plus loin	<u>16</u>



Mise en contexte

Depuis 2021, Vision attractivité fournit aux acteurs socioéconomiques de la région des outils visant à renforcer leurs efforts d'attraction, de rétention et d'accueil des nouveaux résidents, notamment ceux issus de l'immigration. C'est dans cette perspective que s'inscrit le projet **Ensemble pour l'établissement durable de l'immigration en Estrie** (en savoir +).

Réalisé dans le cadre du Programme d'appui aux collectivités du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, ce projet vise à dynamiser la collaboration et l'échange de connaissances entre les intervenants appelés à intervenir auprès des personnes immigrantes en Estrie.

Nous croyons fermement que chacun des acteurs, qu'ils soient issus des municipalités, des MRC ou des organisations communautaires ou socioéconomiques, joue un rôle crucial dans l'accueil et l'inclusion des personnes immigrantes en Estrie. Une grande volonté de bien référer les personnes immigrantes pour faciliter leur intégration est également au cœur des préoccupations de nos partenaires.

Utilisation et diffusion

Ce guide et les outils qui l'accompagnent ont été conçus par Vision attractivité et sont mis à disposition gratuitement pour soutenir les milieux dans leurs efforts d'accueil, d'intégration et d'inclusion. Sauf indication contraire, l'ensemble du contenu est protégé par la licence Creative Commons Attribution – Pas d'utilisation commerciale – Pas de modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).

Cela signifie que vous êtes autorisé·e·s à **copier, distribuer et partager le contenu**, à condition de :

- ▶ mentionner clairement la source (Vision attractivité),
- ▶ ne pas en faire un usage commercial,
- ▶ ne pas modifier ou adapter le contenu, sous quelque forme que ce soit.

Pour consulter les détails de cette licence : <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr>
Pour toute demande d'adaptation, de traduction ou d'utilisation particulière, veuillez utiliser le formulaire de contact du site web.

Coordination et mise en page: Élise Chamberland
Conception et rédaction: Chiraz Besbes
Septembre 2025





À lire avant de commencer

Pour bien profiter de l'atelier, il est essentiel d'avoir en main une copie papier de ce guide.

Pourquoi est-ce important ?

-  Le fait d'écrire à la main vos réponses, idées et réflexions favorise l'ancrage des apprentissages, améliore la compréhension et stimule la mémoire.
-  Manipuler un support papier permet de mieux s'appropriier le contenu, de rester engagé·e tout au long de l'activité et de créer un outil personnel que vous pourrez consulter après l'atelier.

Ce guide papier vous accompagnera tout au long de cet atelier et constituera une trace écrite de vos réflexions et apprentissages du jour.



Nous vous encourageons à conserver votre guide après l'atelier, afin de pouvoir revisiter vos notes et prendre du recul sur l'ensemble de votre cheminement au fil des cinq ateliers de formation.

Prendre des notes à la main,
c'est déjà commencer à apprendre.



Objectif

Co-construire un processus d'accueil structuré dont une charte d'accueil locale, réaliste et adapté au contexte local. Le but ici est de traduire les principes vus dans les modules précédents en un processus clair et une charte vivante adaptés au milieu des participant·es.

Objectifs pédagogiques

À la fin, les participant·es seront capables de :

- Identifier les forces et manques du parcours d'accueil actuel.
- Définir un processus d'accueil commun adapté à leur milieu.
- Rédiger une charte d'accueil locale (principes directeurs).
- S'engager personnellement à poser des gestes concrets.



Contenu

Parcours d'accueil
actuel et idéal

Charte d'accueil



Engagement



Déroulement de l'atelier



Accueil et objectif du jour (5 min.)



Brise-glace “ La pièce manquante” (10 min.)

Consignes

« Compléter la phrase suivante : selon ma vision et mon contexte, un bon accueil, pour moi c’est... »

Cartographier le parcours d'accueil actuel (40 min.)

Présentation (5 min.)

Travail en sous-groupes (20 min.)

« Décrivez les étapes du parcours actuel. Qu’est-ce qui, selon vous et ce que vous avez appris depuis le module 1, fonctionne (en vert) ? Qu’est-ce qui manque (en rouge) ? »

Premier contact	Informations transmises	Orientation et accompagnement	Gestes d’inclusion
Déroulement	Déroulement	Déroulement	Déroulement
FORCES	FORCES	FORCES	FORCES
DÉFIS	DÉFIS	DÉFIS	DÉFIS

Déroulement de l'atelier



Cartographier le parcours d'accueil actuel (suite et fin)

Mise en commun (15 min.)

Chaque groupe présente sa cartographie.

Co-construire le processus idéal (30 min.)

Présentation (10 min.)

Rappel des 5 piliers d'un accueil efficace et inclusif.

	Pilier	 Message clé
	Être conscient-e de ses biais et ajuster son attitude	
	Offrir de l'information claire et accessible	
	Adapter sa communication	
	Reconnaître et valider les émotions	
	Créer un climat sécurisant	

Déroulement de l'atelier



Co-construire le processus idéal suite et fin

Consigne : Individuellement, et tout en constatant vos forces et vos défis plus haut, imaginez....

Autrement dit, comment passer du constat (ce qui marche / ce qui manque) à l'action (ce que je mets concrètement en place).

Étapes	Qui? (personnes impliquées)	Comment faire?	Quand le faire?	Avec quels outils/supports ?
Créer un climat sécurisant				
Reconnaître et valider les émotions				
Adapter sa communication				
Offrir de l'information claire et accessible				
Être conscient-e de ses biais et ajuster son attitude				

Déroulement de l'atelier



Pause (15 min.)

Élaborer la charte d'accueil (45 min.)

Déroulement

- *Brainstorm* collectif : quels principes doivent guider notre accueil ?
- Sélection des 5 à 7 principes prioritaires.
- Rédaction de la charte locale sur un gabarit visuel (simple, inspirant, pas trop long).
- Mise en commun et validation en groupe : réaliste ? cohérent avec le contexte ?

Les piliers



les grands fondements, les bases sur lesquelles repose un bon accueil.
Ils sont génériques, universels et applicables dans plusieurs contextes.

Exemple : « Adapter sa communication » est un pilier parce que, peu importe l'organisation, c'est un élément central.



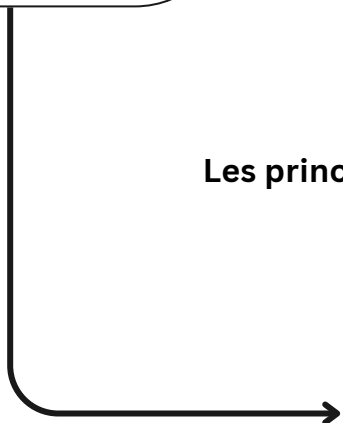
La théorie,
le cadre général,
ils sont stables, ce sont les
"valeurs de base" du bon
accueil.

Les principes



les choix d'action, adaptés à un milieu donné.
Ils découlent des piliers, mais traduits en
engagements concrets pour une équipe, une
organisation ou une communauté.

La pratique, les engagements adaptés et priorisés par le
groupe. Les principes sont choisis et formulés par
l'équipe/organisation pour en faire une charte locale,
adaptée à leur réalité.





Élaborer la charte d'accueil (suite)

Pour bien rédiger les principes, ils doivent être :

- ▶ **Clairs et simples** : chaque principe doit être compris de la même façon par tous.
- ▶ **Positifs et engageants** : on évite les "ne pas" ou les formules vagues ("favoriser l'accueil"), on écrit plutôt en termes d'action ("nous accueillons chaque nouvelle personne par une présentation de l'équipe").
- ▶ **Concrets et observables** : ça ne doit pas rester une intention abstraite, mais se traduire en gestes, comportements ou attitudes.

Comment rédiger les principes pour la charte* :



1. **Commencer par "Nous"** → favorise l'engagement collectif.
2. **Utiliser des verbes d'action** (écouter, valider, expliquer, simplifier, accompagner...).
3. **Éviter le flou** → bannir "favoriser, promouvoir, encourager" tout seul. Toujours préciser comment.
4. **Rester court et mémorable** (1 phrase claire, maximum 2 lignes).
5. **Mesurable dans les faits du quotidien** (même si ce n'est pas chiffré).

Vous trouverez à la page suivante un tableau à compléter pour réaliser l'exercice.





Élaborer la charte d'accueil (suite et fin)

Principe 1
Principe 2
Principe 3
Principe 4
Principe 5
Principe 6
Principe 7

Transformer la charte en actions concrètes (25 min.)

Compléter un **tableau pratique**.

Pilier de la charte	Principe	Responsable	Quand / Comment vérifier ?
Exemple: Adapter sa communication	Utiliser un langage simple + pictogrammes dans les documents	Responsable de l'accueil	Vérification annuelle par le CA

Déroulement de l'atelier



Engagement et clôture (10 min.)

Engagement (8 min.)



Action	Comment faire concrètement?	Astuce / suivi

Clôture (2 min.)



Auto évaluation

Autoévaluation à faire à votre retour au bureau

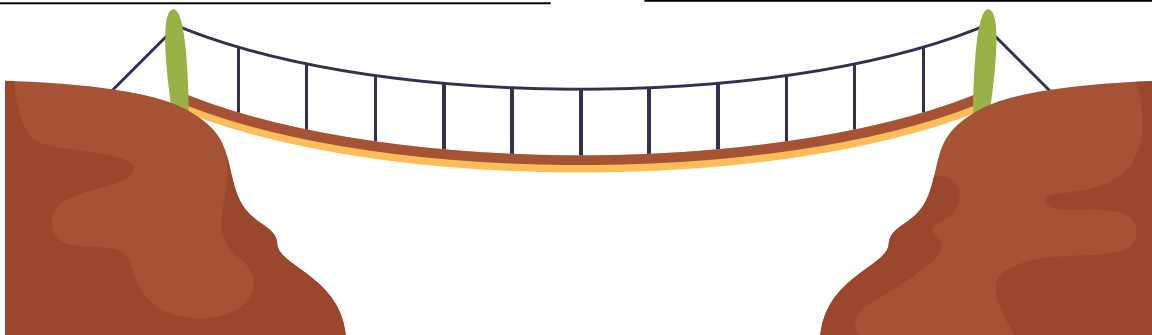
Vous êtes invité à remplir **votre « pont »** en répondant à des questions guidées :

1. Rive de départ :

Que savais-je ou croyais-je
avant cette formation ?

3. Rive d'arrivée :

Qu'est-ce que je retiens ?
Qu'est-ce que je veux changer,
expérimenter, transmettre ?



2. Piliers du pont :

Quels ont été les moments marquants, les
prises de conscience, les émotions fortes ?

4. Les embûches du pont :

Qu'est-ce qui m'a dérangé,
déstabilisé ou questionné ?

5. Les matériaux solides :



Qu'est-ce qui m'a soutenue dans mon apprentissage ? (ex. : écoute, outils, échanges)

Notes

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Pour aller plus loin

Difficile de s'intégrer à Québec? Le portrait de l'immigration est en plein changement à Québec. Mais est-ce facile de s'y intégrer? Rad fait le point avec trois enfants d'immigrants qui vivent dans la capitale. Un contenu du dossier Deuxième génération. La question de départ : « Les Canadiens de deuxième génération, plus intégrés ou pas? » Le dossier complet ici : www.rad.ca/dossier/deuxieme-generation
Une vidéo de Charles d'Amboise, Steve Breton et Mathieu Waddell.
Source : **Rad**



Les rayons Gamma Un film à voir sur ICI TOU.TV EXTRA.

Il y a Abdel, dont la vie tranquille est chamboulée par l'arrivée de son cousin extraverti qu'il héberge pour l'été ; Fatima qui aspire à une existence plus stable et tente de s'éloigner de ses mauvaises fréquentations ; Toussaint, qui en allant à la pêche, trouve une bouteille échouée avec un message à l'intérieur. Il y a aussi Naïma, Maya, Ayoub et les autres, il y a un château pastel qui borde l'autoroute, des cigales électriques, un monolithe et des rayons très puissants. Fresque mêlant fiction et documentaire, Les rayons gamma est une comédie dramatique tournée avec des jeunes du quartier St-Michel, à Montréal.

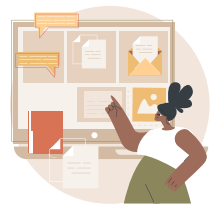
Source : **TOU.TV EXTRA**

Boîte à outils, ressources pratiques et références pour l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes

Répertoire destiné aux organisations de l'Estrie

Plongez dans cette boîte à outils riche et diversifiée, une véritable mine d'or pour les organisations engagées dans l'accueil et l'inclusion des personnes immigrantes, ainsi que pour les entreprises et les personnes immigrantes elles-mêmes. Cette nouvelle édition bonifiée comprend maintenant plus de 235 ressources, accompagnées d'une structure entièrement repensée pour faciliter l'exploration et l'utilisation.

Source : Vision attractivité



Trouvez des services gratuits pour nouveaux arrivants près de chez vous

Source : **Immigration et citoyenneté, gouvernement du Canada**

Sept éléments clés pour protéger et accueillir les réfugiés et les nouveaux arrivants : une vision pour le Canada

Source : **Conseil Canadien pour les réfugiés**

Avec la participation financière de :



VISION *attractivité*